

1. NIVEAU DE SERVICE

1.1 Disponibilité de la Plateforme. La disponibilité de la Plateforme est calculée sur une base mensuelle calendaire, hors opération(s) de maintenance (qui, sauf en cas d'urgence, devront Vous être notifiées au moins 48 heures à l'avance) comme suit :

*Disponibilité de la Plateforme = (Nombre de jours durant le mois calendaire affecté * 24 * 60 – Minutes d'indisponibilité de la Plateforme durant le mois calendaire affecté (hors opération(s) de maintenance)) / Nombre de jours durant le mois calendaire affecté * 24 * 60*

Le Niveau de Service ne couvre que la Plateforme. En particulier, les indisponibilités causées par l'application client développée sur la Plateforme ne sont pas couvertes par notre Niveau de Service.

1.2 Exemple de Calcul de la Disponibilité de la Plateforme. Durant un mois de 30 jours, la Plateforme est indisponible 450 minutes :

*% de Disponibilité de la Plateforme = (30 * 24 * 60 – 450) / 30 * 24 * 60 = (43,200 – 450) / 43,200 = 0,9877 = 98,96% de disponibilité.*

1.3 Niveau de Service. Nous nous engageons sur une disponibilité de la Plateforme de 99,90% (ci-après le « Niveau de Disponibilité »). La Plateforme est considérée comme disponible lorsqu'elle n'est pas affectée d'un Incident de Sévérité 1 (tel que décrit ci-dessous).

S'il est établi que la Plateforme n'a pas atteint le Niveau de Disponibilité, comme unique compensation Vous étant due, sur Votre demande écrite, Nous nous engageons à Vous attribuer une compensation sous forme de remise conformément à la matrice suivante, sous réserve que Vous nous transmettiez Votre demande dans les trente (30) jours suivant la fin du mois affecté :

- Si le Service est disponible moins de 99,90% du temps mais plus que 99,50% du temps : remise correspondant à 5% des Frais d'Abonnement au Service pour le mois affecté ;
- Si le Service est disponible moins de 99,50% du temps mais plus que 98,50% du temps : remise correspondant à 10% des Frais d'Abonnement au Service pour le mois affecté ;
- Si le Service est disponible moins de 98,50% du temps : remise correspondant à 25% des Frais d'Abonnement au Service pour le mois affecté.

1.4. Exemple de Calcul de la Remise. Durant un mois calendaire, la Plateforme est disponible 98,84% du temps et les Frais d'Abonnement au Service pour le mois affecté sont de 10 000 € :

Remise = 10% de 10 000 € = 1 000 €.

2. SUPPORT TECHNIQUE

2.1 Horaires du Support Technique. Pour les Incidents de Sévérité 1 (tel que décrit ci-dessous), Notre Support est disponible à tout moment. Pour les Incidents de Sévérité 2 ou 3 (tel que décrit ci-dessous), Notre Support est disponible du lundi au vendredi, entre 9 heures et 18 heures (heure française), sauf durant les jours fériés en France.

2.2 Contact du Support Technique. En cas d'incident directement causé par la Plateforme ayant un impact sur Votre accès et/ou Votre utilisation de la Plateforme (un « Incident »), Vous pourrez ouvrir un ticket d'incident (a) via notre portail internet, dont l'url Vous sera communiquée au démarrage de l'abonnement au Service et pourra être modifié de temps à autre, ou (b) uniquement pour les Incidents de Sévérité 1, par téléphone (dont le numéro Vous sera communiquée au démarrage de l'abonnement au Service et pourra être modifié de temps à autre), sous réserve que Vous confirmiez le ticket d'incident via Notre portail internet dans les meilleurs délais. Seuls les utilisateurs ayant un bon niveau de connaissance du Service peuvent interagir avec Notre support.

2.3 Vérification de l'Incident et Classification. A la réception d'un ticket d'incident, Nous nous engageons à (a) tenter de vérifier l'Incident décrit en le reproduisant sur le Service, et (b) le cas échéant, lui assigner un niveau de sévérité si l'existence de l'Incident est constatée.

Notre Support Technique ne couvre que la Plateforme. En particulier, les Incidents causés par l'application client développée sur la Plateforme ne sont pas couverts par notre Support Technique.

2.4 Niveau de Sévérité des Incidents.

Niveau de Sévérité de l'Incident	Description de l'Incident	Objectif de Délai de Réponse Initiale (durant les horaires d'ouverture du Support Technique)
Sévérité 1 (Critique)	<ul style="list-style-type: none"> - Un Incident rendant indisponible / inutilisable une application client développée sur la Plateforme (sans solution de contournement) - Un Incident empêchant le chargement dans la Plateforme d'une source de données critique (sans solution de contournement) 	Une (1) heure à compter de la réception du ticket d'incident par Notre Support Technique
Sévérité 2 (Majeur)	<ul style="list-style-type: none"> - Un Incident rendant indisponible / inutilisable les fonctionnalités principales du back-office (sans solution de contournement) - Un Incident empêchant le chargement dans la Plateforme d'une source de données non critique (sans solution de contournement) 	Quatre (4) heures ouvrées à compter de la réception du ticket d'incident par Notre Support Technique

Sévérité 3 (Mineur)	- Un Incident ne correspondant pas à un Incident de Sévérité 1 ou de Sévérité 2	Deux (2) jours ouvrés à compter de la réception du ticket d'incident par Notre Support Technique
------------------------	---	--

2.5 Réponse Initiale. Sur la base du niveau de sévérité assigné, Nous ferons nos meilleurs efforts pour Vous fournir une réponse initiale en conformité avec l'Objectif de Délai de Réponse Initiale indiqué ci-dessus, puis un suivi régulier sur le traitement de l'Incident et sa résolution.

3. EXCLUSIONS

NOTRE NIVEAU DE SERVICE ET NOTRE SUPPORT TECHNIQUE NE COUVRENT QUE LES INCIDENTS ET INDISPONIBILITES DIRECTEMENT ATTRIBUABLES A LA PLATEFORME POUVANT ETRE REPRODUIT PAR NOUS. NOUS N'AVONS PAS D'OBLIGATION EN TERMES DE SUPPORT TECHNIQUE ET/OU DE NIVEAU DE SERVICE EN CAS D'INCIDENT OU D'INDISPONIBILITE CAUSE PAR : (I) UN USAGE DE LA PLATEFORME NON AUTORISE PAR LE CONTRAT ET/OU LA DOCUMENTATION, (II) LES DONNEES CLIENT, (III) VOS MATERIELS OU LOGICIELS, (IV) DES MATERIELS, LOGICIELS, SYSTEMES OU SERVICES TIERS, (V) UNE APPLICATION CLIENT DEVELOPPEE SUR LA PLATEFORME, OU (VI) UN CAS DE FORCE MAJEURE.